

Report questionari soddisfazione utenti

Novembre 2016

Comunità di Palombara



INDICE

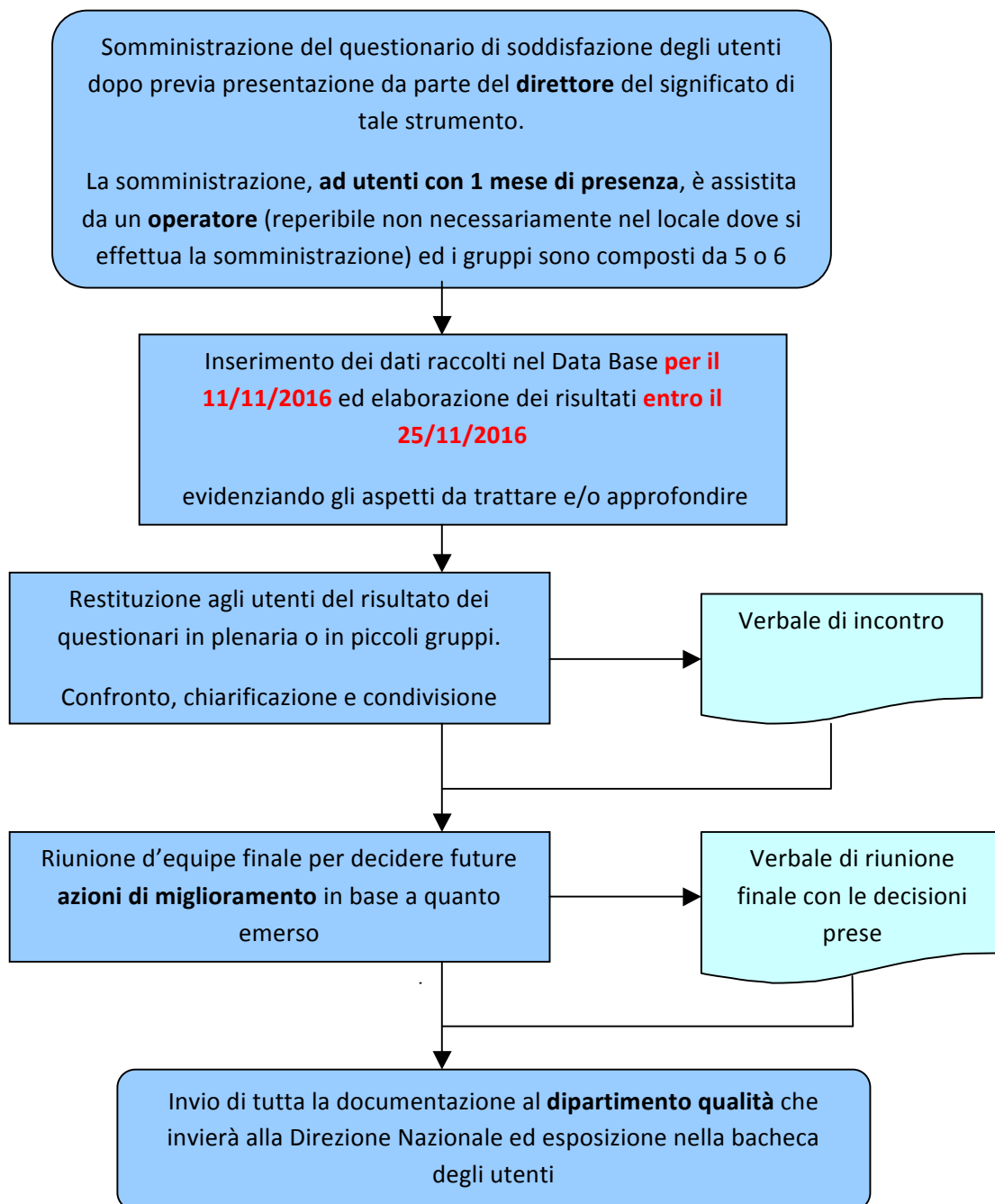
<input type="checkbox"/> Procedura	pagina 2
<input type="checkbox"/> Descrizione dei dati	pagina 3
<input type="checkbox"/> Media dati per aree	pagina 4
<input type="checkbox"/> Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe	pagina 5
<input type="checkbox"/> Dati questionari integrale	pagina 6

Procedura

Generalità e scopo:

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Allegato: Mod. 3 Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 18; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 61,1% (11) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Palombara dai quattro ai sei mesi, mentre il 38,9% (7) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 44,4% (8) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 50,0% (9) dichiara di essere abbastanza soddisfatta e il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 63,9% (11) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 25,0% (5) è abbastanza soddisfatto e l'11,1% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 60,6% (11) è molto soddisfatto, il 32,7% (6) è abbastanza soddisfatto ed il 6,7% (1) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 45,8% (8) è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto ed il 20,8% (4) è poco soddisfatto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con l'88,9% (16);
- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" con il 77,8% (14);
- "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 72,2% (13).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte" con il 38,9% (7);
- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione", "Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?", "Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" per tutte e tre le domande il 22,2% (4);
- "E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?" e "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?", per entrambe le domande il 16,7% (3).

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	2	11,1
	abbastanza soddisfatto	4,5	25,0
	molto soddisfatto	11,5	63,9
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	1,2	6,6
	abbastanza soddisfatto	5,9	32,8
	molto soddisfatto	10,9	60,6
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	4	22,2
	abbastanza soddisfatto	6	33,3
	molto soddisfatto	8	44,5
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfazione	2,3	12,8
	abbastanza soddisfatto	5,5	30,6
	molto soddisfatto	10,2	56,6
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Criticità/ domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione. D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	<input type="checkbox"/> Firma di un prestampato di avvenuta ricezione del regolamento prima dell'ingresso
D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> Già avviato laboratorio creativo di cartapesta. Le attività andranno progettate di volta in volta con gli utenti a seconda delle loro inclinazioni
D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	<input type="checkbox"/> C-Manager e Responsabile della fase di accoglienza faranno rimando durante i colloqui individuali
D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<input type="checkbox"/> Piano Operativo del 2017 con Responsabile Organizzativo. Già progettate le modifiche dello spazio esterno loro riservato
D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> Nomina di una commissione formata da operatori e utenti per organizzazione delle attività ricreative

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 18

N° QUESTIONARI COMPILATI: 18

N° QUESTIONARI VALIDI: 18

tempistica di presenza in c.tà			
da 2 a 3 mesi	7	38,9%	
da 4 a 6 mesi	11	61,1%	
da più di 6 mesi	0	0,0%	
	18	100,0%	

Nota: Per semplificare la lettura dei dati le risposte sono state così aggregate:

- per niente soddisfatto + poco soddisfatto = poco soddisfatto
- molto soddisfatto + del tutto soddisfatto = molto soddisfatto

Sezione 1: L'accoglienza

	N°	%	
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	0	0,0
	abbastanza soddisfatto	6	33,3
	molto soddisfatto	12	66,7
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

	N°	%	
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	4	22,2
	abbastanza soddisfatto	3	16,7
	molto soddisfatto	11	61,1
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

Sezione 2: Il percorso

	N°	%	
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	1	5,6
	abbastanza soddisfatto	7	38,9
	molto soddisfatto	10	55,6
	non risponde	0	0,0

		18	100,0
		N°	%
	poco soddisfatto	0	0,0
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	abbastanza soddisfatto	2	11,1
	molto soddisfatto	16	88,9
	non risponde	0	0,0
		18	100,0
		N°	%
	poco soddisfatto	0	0,0
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	4	22,2
	molto soddisfatto	14	77,8
	non risponde	0	0,0
		18	100,0
		N°	%
	poco soddisfatto	1	5,6
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	abbastanza soddisfatto	7	38,9
	molto soddisfatto	10	55,6
	non risponde	0	0,0
		18	100,0
		N°	%
	poco soddisfatto	1	5,6
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	6	33,3
	molto soddisfatto	11	61,1
	non risponde	0	0,0
		18	100,0
		N°	%
	poco soddisfatto	2	11,1
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	abbastanza soddisfatto	5	27,8
	molto soddisfatto	11	61,1
	non risponde	0	0,0
		18	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	3 16,7
	abbastanza soddisfatto	8 44,4
	molto soddisfatto	7 38,9
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	N°	%
	poco soddisfatto	0 0,0
	abbastanza soddisfatto	6 18,8
	molto soddisfatto	12 37,5
	non risponde	0 0,0
		18 56,3

D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?

	N°	%
	poco soddisfatto	0 0,0
	abbastanza soddisfatto	8 44,4
	molto soddisfatto	10 55,6
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?

	N°	%
	poco soddisfatto	4 22,2
	abbastanza soddisfatto	6 33,3
	molto soddisfatto	8 44,4
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?

Sezione 3: La sede

	N°	%
	poco soddisfatto	4 22,2
	abbastanza soddisfatto	9 50,0
	molto soddisfatto	5 27,8
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	N°	%
	poco soddisfatto	3 16,7
	abbastanza soddisfatto	2 11,1
	molto soddisfatto	13 72,2
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	N°	%
	poco soddisfatto	7 38,9
	abbastanza soddisfatto	4 22,2
	molto soddisfatto	7 38,9
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?

	N°	%
	poco soddisfatto	1 5,6
	abbastanza soddisfatto	9 50,0
	molto soddisfatto	8 44,4
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione

	N°	%
	poco importante	0 0,0
	abbastanza importante	2 11,1
	molto importante	16 88,9
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.

	N°	%
	poco importante	1 5,6
	abbastanza importante	3 16,7
	molto importante	14 77,8
	non risponde	0 0,0
		18 100,0

D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.

	N°	%
	poco importante	1 5,6
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	abbastanza importante	7 38,9
	molto importante	10 55,6
	non risponde	0 0,0
	18	100,0

	N°	%
	poco importante	1 5,6
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	abbastanza importante	6 33,3
	molto importante	11 61,1
	non risponde	0 0,0
	18	100,0

	N°	%
	poco importante	0 0,0
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso.	abbastanza importante	2 11,1
	molto importante	16 88,9
	non risponde	0 0,0
	18	100,0

	N°	%
	poco importante	0 0,0
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	abbastanza importante	5 27,8
	molto importante	13 72,2
	non risponde	0 0,0
	18	100,0

COMMENTI

I 7 mesi che sono qui parlano chiaro in virtù di quello che penso. Mi hanno insegnato che qui siamo tutti strumenti per arrivare allo scopo fissato e ho notato una certa maniera efficace per ottenere cose che prima non pensavo neanche lontanamente di fare o di pensare. Io non ho mai lavorato sul mio cervello forse perchè non c'era nessuno che me lo insegnava a fare; questa cosa mi ha molto piacevolmente meravigliato.

E' stato difficile rispondere ad alcune domande in quanto queste ponevano il punto anche su mie difficoltà che ho nello stare in Ct e nella vita. Pertanto spero di essere riuscito a rispondere in maniera esauriente conservando, però, qualche riserva. In linea di massima comunque penso che il punto di forza della struttura sia l'interconnessione tra le varie figure professionali che vi lavorano e l'esperienza acquisita negli anni. I punti deboli la poca informazione inerente al proprio percorso terapeutico individualizzato (anche se in fondo lo capisco in quanto riguarda penso una chiara metodologia di lavoro nei nostri confronti). In più penso che più ore lavorative al giorno per tutti e una maggiore partecipazione e impegno nelle attività ricreative possano rendere la permanenza in comunità migliore e più sentita. Grazie. Ciao

Aumentare spazi di momenti da dedicare alla propria persona (cura personale, tempo libero, ecc.).
aumentare gruppi e colloqui individuali.

Gli operatori e il direttore con me sono stati molto pazienti e mi hanno voluto dare una possibilità importante che vale per il mio futuro nella vita. Grazie a tutti.

Ricominciare qualche attività creativa tipo lavorare il vetro, il cuoio.

Sono stato ben accolto dagli operatori.

Si potrebbe migliorare la qualità del cibo offerto con pochi ingredienti in più. Organizzare qualche attività in più sport, calcetto, palestra al di fuori della Comunità.

Aumento delle attività ricreative offerte, ad esempio una maggiore diversificazione delle attività sportive oltre pallavolo e calcetto.

Avere una palestra potrebbe aiutare a ristabilire un processo di benessere fisico

Uscire dalla Comunità (tipo escursioni e-o passeggiate) potrebbe aiutare a ripristinare un processo di benessere fisico e psichico.

Ritengo che possa essere utile un protocollo d'ingresso.

Voglio essere di fuori, a vedere cinema, etc...

Sono soddisfatto della struttura e dei servizi che ci offre. Vado d'accordo con gli utenti ed anche con gli operatori. Credo di seguire la strada giusta e ne sono molto felice.
